

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

1. Analisis kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman e-form yang terjadi di BSI KCP Martapura.

Faktor paling tinggi bobotnya dari segi internal yaitu mempercepat proses transaksi dibanding manual mendapatkan bobot yang paling tinggi yaitu 0.33. Ini karena nasabah tidak perlu report harus mengisi formulir dengan manual lewat kertas karena nasabah sudah menyimpan kode reservasi transaksi jadi nantinya ketika di Bank langsung saja mengambil no antrian dan menunggu dipanggil sesuai antriannya. Berikutnya kemudahan dalam melakukan pengisian kapanpun dan dimanapun mendapatkan bobot 0.27. Ini menandakan bahwa e-form memang sangat memberikan kemudahan dalam melakukan transaksi karena pengisiannya bisa dilakukan sebelum datang ke Bank.

Sedangkan yang paling tinggi bobotnya dari segi eksternal rendahnya pengetahuan masyarakat mengenai teknologi mendapat bobot paling tinggi yaitu 0.33. Ini karena mayoritas pendidikan nasabah yang terbilang masih rendah, masa pendidikan yang tertinggal jauh karena nasabah lansia dan banyak dari nasabah Martapura ini yang

agamis yang pada kebiasaannya tidak terlalu mengikuti akan perkembangan teknologi. Berikutnya keterbatasan masyarakat yang mempunyai handphone android mendapat bobot 0.27. Ini karena mayoritas nasabah yang berusia lanjut masih menggunakan handphone biasa atau belum android karena lebih mudah menggunakannya dan bahkan juga ada yang tidak mempunyai handphone sama sekali.

## 2. Strategi pengembangan yang sesuai untuk evaluasi e-form di BSI KCP Martapura

Hasil matrik evaluasi internal dan eksternal nilai TNB untuk S adalah 6.57, nilai TNB untuk W adalah 1.11, nilai TNB untuk O adalah 2.18 dan nilai TNB untuk T adalah 5.36. Perhitungannya  $Y = (S) 6.57 - (W) 1.11 = 5.47$ ,  $X = (O) 2.18 - (T) 5.36 = -3.18$ . Faktor kunci keberhasilan dua nilai tertinggi dari seluruh faktor yang hasilnya strengths : S2, S3, weaknesses : W1, W3, oportunities : O2, O3 dan threats : T1, T2. Letak posisi penerapan dan pengembangan e-form di BSI KCP Martapura berada pada kuadran II hasilnya agar selalu dalam pengawasan petugas dan membantu memberikan pengarahan dan bimbingan terkait pengoperasiannya jika dibutuhkan, menghadirkan gambar cara penggunaan sebelum mengisi form yang didalamnya membahas mengenai langkah-langkahnya. Serta penambahan media untuk mengaksesnya seperti komputer.

Strategi ST dua diantaranya yaitu pertama dengan memaksimalkan kemudahan pengisiannya dengan memberikan edukasi

atau bimbingan secara perlahan kepada setiap nasabah yang tingkat pengetahuan mengenai teknologi yang masih rendah. Dan kedua mengoptimalkan dengan antrian yang menjadi lebih cepat dibanding manual sebelumnya maka petugas bisa selalu aktif mengarahkan setiap nasabah yang tidak punya handphone android agar diarahkan mengisi melalui tab atau komputer yang disediakan serta membimbing bagi yang masih kebingungan atau masih belum mahir.

## **B. Saran-saran**

1. Bank Syariah Indonesia KCP Martapura harus meningkatkan pengawasan pelayanan dan pengarahannya lebih baik lagi agar informasi mengenai layanan e-form ini bisa lebih berguna keseluruhan elemen masyarakat baik dari remaja, dewasa dan lanjut usia agar semua kalangan masyarakat bisa mengetahui dan memahami fungsi dan pengoperasian dari layanan e-form Bank Syariah Indonesia.
2. Bank Syariah Indonesia KCP Martapura harus mampu merubah pola pikir nasabah mengenai sangat pentingnya dan bergunanya e-form ini mengapa demikian karena segala apa saja setiap transaksi yang akan dilakukan di BSI melalui perantara e-form ini yang artinya apabila tidak bisa menggunakannya dan tidak mau belajar memahaminya akan selalu menjadi penghambat kemajuan baik bagi pihak BSI maupun nasabah.
3. Bagi peneliti selanjutnya diharapkan mampu mengkaji dan meneliti lebih spesifik lagi mengenai layanan E-Form ini dan mampu lebih

inovatif dalam menjabarkan dan menemukan permasalahan serta solusi atau saran yang lebih baik lagi kedepannya. Besar kiranya bagi yang menggunakan penelitian SWOT ini agar mampu mengembangkan dan mengevaluasi secara terus-menerus dalam memahami masalah internal dan external perusahaan serta membantu proses pengambilan keputusan.